

TAHAP MOTIVASI KAKITANGAN DI JABATAN PERKHIDMATAN STATISTIK, BANK NEGARA MALAYSIA

Bab 1: Pengelanan

Pendahuluan

Organisasi adalah dibentuk oleh manusia. Kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi terletak di tangan kakitangannya. Oleh itu, pemilihan kakitangan yang sesuai adalah penting untuk memastikan kejayaan sesebuah organisasi. Menurut Alexander Hamilton (1997:V), sekiranya seseorang pengurus melakukan kesilapan di dalam proses pengambilan kakitangan, maka kesilapan ini akan menimbulkan gangguan di dalam perjalanan operasi perniagaan organisasi itu, kehilangan produktiviti dan pembaziran kewangan untuk memberi latihan kepada kakitangan tersebut.

Kejatuhan sebuah bank saudagar yang tertua di United Kingdom iaitu Baring Brothers & Co. pada 26 Februari 1995 adalah satu contoh yang terbaik menunjukkan kekuatan pengaruh kakitangan terhadap sesebuah organisasi. Bank ini telah wujud sejak 233 tahun yang lalu tetapi telah jatuh bankrupt ke atas tangan seorang pemuda yang hanya berumur 28 tahun, iaitu Nicholas William Leeson, seorang Pengurus Besar dan "Chief Trader" Baring Futures (Singapore) – Subsidiari Baring Brothers & Co. akibat dari kerugian di pasaran hadapan sebanyak £900 juta yang dihasil oleh pemuda ini. (The Star, 6 Mac 1995). Yang Berhormat Dato' Seri Annuar Ibrahim, bekas Menteri Kewangan telah merumuskan bahawa kejadian ini disebabkan oleh

kekurangan penyeliaan dan ketidakpatuhan kakitangan terhadap garipanduan dan tatatertib syarikat (New Straits Times, 1 Mar 1995).

Memandangkan begitu besarnya pengaruh kakitangan terhadap sesebuah organisasi, maka adalah penting untuk sesebuah organisasi memperbanyakkan masa untuk mengkaji perlakuan kakitangan supaya menghasilkan kakitangan yang berdedikasi dan bermotivasi untuk bekerja demi meningkatkan kualiti dan produktiviti kerja.

Perlakuan pekerja dalam sesebuah organisasi dipengaruhi oleh dua pembolehubah yang berbeza iaitu kebolehan dan motivasi untuk bekerja. Keadaan ini disokong oleh Vroom dan Deci (1970) dengan mengatakan bahawa:

"...the performance of a person on a job is considered as a function of two different kinds of variables. One of these refers to the ability or skill of the individual to perform the job and second refers to his motivation to use this ability or skill in the actual performance of the job."

Bagi mencapai matlamat untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti kakitangan, kita perlu mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi dorongan perlakuan motivasi kakitangan. Ini bukan satu perkara yang mudah dilakukan kerana proses perhubungan di antara faktor-faktor yang terlibat dalam motivasi merupakan satu proses yang kompleks. Walau bagaimanapun, tidak dapat dinafikan kepentingan motivasi dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi.

Cara memotivasikan kakitangan untuk bekerja boleh bermula dengan melibatkan kakitangan di dalam sesuatu tugas. Akan tetapi tanggungjawab untuk memotivasikan kakitangan melalui pendekatan ini seharusnya bermula dari penyelia yang bertanggungjawab untuk memotivasikan kakitangan, iaitu dengan menjadi pemimpin yang sentiasa memberi tunjuk ajar kepada kakitangan dan memberi peluang kepada kakitangan untuk melibatkan diri dalam membuat rancangan dan keputusan dalam sesuatu tugas tersebut. Sekiranya penyelia berjaya menggunakan pendekatan ini dalam memotivasikan kakitangan, maka nilai diri (*self-esteem*) kakitangan akan meningkat dan seterusnya meningkatkan prestasi kerja mereka (Sorcher 1971).

Selain daripada itu, Armentrout (1995) telah mencadangkan bahawa demi memotivasikan seseorang untuk bekerja, pengurus sesebuah organisasi perlu melengkapkan diri dengan lima peralatan berikut: (i) Hormat: Pekerja inginkan hormat dari pengurus sebagai seorang individu dan sumbangan mereka terhadap syarikat mereka; (ii) Maklumbalas Jujur: Pengurus perlu memberitahu pekerja apakah kelebihan dan kelemahan mereka supaya dapat menolong mereka mempertingkatkan prestasi mereka di masa hadapan; (iii) Pengiktirafan: Pekerja akan berasa berjaya sekiranya pihak pengurusan mengiktirafkan usaha dan sumbangan mereka. Pengiktirafan boleh dalam bentuk kata-kata penghargaan semasa mesyuarat kakitangan atau nota ucapan terima kasih. Mereka akan meningkatkan usaha mereka sekiranya mereka mengetahui bahawa pihak pengurusan sedar akan sumbangan mereka; (iv) Persuaraan: Pekerja inginkan pengurusnya mendengar ide-ide

mereka. Oleh itu, adalah penting untuk memberi peluang kepada pekerja melafaskan pandangan dan input mereka semasa membuat sesuatu keputusan penting; dan (v) Galakkan: Selain daripada wang dan kemudahan sampingan yang diberi, pekerja mengharapkan galakkan daripada penyelia mereka setiap hari untuk meningkatkan morale mereka dan mempertingkatkan perhubungan kerja (*working relationship*).

Menurut laporan dalam Harvard Business Review (1981) pula, sistem ganjaran juga adalah satu cara yang amat berkesan bagi sesebuah organisasi untuk memotivasikan kakitangan supaya melakukan sesuatu yang dapat mencapai matlamat organisasi tersebut. Ianya juga memberi kesan yang ketara ke atas sesebuah organisasi untuk menentukan kualiti dan jenis kakitangan yang sesebuah syarikat harapkan. Sekiranya ganjaran kakitangan tidak dikendalikan dengan baik, maka tahap motivasi kakitangan akan menjadi rendah (Harvard Business School, 1990).

Komunikasi di antara pekerja dan pihak pengurusan juga penting untuk memotivasikan mereka untuk bekerja. Malangnya pihak pengurusan kanan di kebanyakan organisasi sering mengabaikan kepentingan pekerja-pekerja bawahan mereka semasa membuat keputusan. Ini telah menyebabkan pekerja-pekerja ini menarik diri dari segala keputusan yang dibuat oleh pihak pengurusan dan tidak bermotivasi untuk bekerja (Argenti, 1998).

Isu motivasi sememangnya memainkan peranan yang penting untuk mempertingkatkan produktiviti sesebuah organisasi. Oleh itu, pengurus

sesebuah organisasi perlu memandang berat terhadap isu ini. Kakitangan yang tidak bermotivasi tidak akan menyumbangkan tenaga sepenuhnya di dalam kerja mereka. Mereka akan meninggalkan tempat kerja sekerap yang mungkin dan meninggalkan organisasi sekiranya terdapat peluang (Amabile, 1996).

Definasi Motivasi

Terdapat berbagai-bagai definasi terhadap motivasi. Petri (1990) telah mendefinisikan motivasi sebagai satu konsep yang digunakan untuk menerangkan unsur-unsur yang menggerak dan mengarah perlakuan manusia.

Grant (1979) sebaliknya telah mendefinisikan motivasi sebagai satu desakan psikologi yang diukur melalui jumlah usaha yang seseorang berikan supaya dapat mencapai sesuatu matlamat. Jumlah usaha yang seseorang sanggup berikan tertakluk kepada persepsinya terhadap ganjaran yang seseorang itu akan terima. Menurut beliau:

"Motivation is a psychological force that is measured by the amount of effort that one exerts in a given diction to achieve a goal. The amount of effort that one is willing to exert depends on one's perception of the probable rewards to be received."

Selanjutnya, Brafffield & Crockett (1955) mendefinisikan motivasi sebagai satu faktor utama yang menghubungkan kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Mereka berpendapat bahawa:

"....individuals are motivated to achieve certain environment goals and that the achievement of these goals results in satisfaction. Productivity is seldom a goal in itself but is more commonly a means to goal attainment. Therefore....we might expect high satisfaction and high productivity to occur together."

Menurut Hersey (1982), motivasi adalah suatu dorongan dalaman yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu. Ianya juga dianggap sebagai pencapaian matlamat luaran yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu. Definisi ini adalah sama dengan definisi yang diberikan oleh Certo dan Appelbaum (1984) yang mengatakan motivasi sebagai satu dorongan dalaman individu yang menggerakkannya untuk melakukan sesuatu bagi mencapai sesuatu matlamat.

Seterusnya, Dessler (1988) telah mendefinisikan motivasi sebagai satu keadaan di mana seseorang berasa usahanya akan dibalas dengan ganjaran. Oleh kerana keperluan setiap manusia adalah berbeza-beza, maka untuk menghasilkan seseorang yang bermotivasi untuk bekerja, dua perkara berikut perlu wujud: (i) mengenal pasti apa seseorang itu inginkan dan menjadikan keinginannya sebagai ganjaran; dan (ii) memberi kesedaran kepadanya bahawa usahanya akan membawanya kepada pencapaian ganjaran tersebut.

Jadi, sesebuah organisasi perlu berhati-hati semasa merancang pembentukan polisi dan struktur pengurusan ganjaran kerana ianya akan memberi kesan kepada seseorang untuk memberi sumbangan ke tahap yang paling maksimum kepada sesebuah organisasi di mana mereka bekerja.

Dari definasi-definasi di atas, kita dapat merumuskan motivasi sebagai:

- (i) suatu desakan psikologi yang menghubungkan jumlah usaha dengan ganjaran;
- (ii) suatu dorongan dalaman yang menggerakkan seseorang untuk bekerja;
- (iii) perhubungan di antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja;
- dan (iv) sesuatu usaha yang akan dibalas dengan ganjaran.

Penyataan Masalah

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, Bank Negara Malaysia telah mengalami masalah perletakan jawatan di kalangan pekerjaanya terutamanya dalam tahun 1994-1996. Kadar perletakan jawatan telah berkurangan di antara tahun 1997 sehingga 1999, ini mungkin disebabkan oleh kemerosotan ekonomi yang melanda di negara pada tempoh masa ini telah menyukarkan perolehan kerja di tempat lain. Isu ini perlu diatasi dengan segera kerana kos perbelanjaan untuk melatih pengganti-pengganti adalah amat tinggi. Oleh itu, adalah wajar kajian mengenai motivasi terhadap pekerjaan dijalankan untuk melihat tahap motivasi mereka.

Selain daripada itu, dalam tahun 1995, Bank Negara Malaysia dengan bantuan pakar perunding telah melancarkan satu program yang di panggil

Program Rancangan Strategik 2000 (RS2000). Rancangan ini bertujuan untuk memperbaiki kebudayaan kerja kakitangan supaya dapat mencapai misi BNM dalam tahun 2000 kelak. BNM telah mengenalpastikan beberapa isu-isu strategik yang perlu ditangani dengan segera supaya dapat menghala ke arah pencapaian RS2000, seperti berikut: (i) Memperbaiki cara BNM menguruskan rakan sekerja; (ii) Mewujudkan satu budaya baru yang mencerminkan nilai-nilai baru; (iii) Mempertingkatkan kecekapan kakitangan dalam penggunaan teknologi maklumat; (iv) Mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan; (v) Memperbaiki komunikasi rakan sekerja; (vi) Memastikan kesetabilan monetari; (vii) Memperkukuhkan sistem kewangan; (viii) Membangunkan institusi kewangan tempatan; (ix) Mengurangkan risiko kepada BNM dan sistem kewangan; dan (x) Menyusunkan semula struktur organisasi BNM (RS2000,1995).

Kajian ini juga penting untuk melihat keberkesanan RS2000 yang kini telah masuk ke tahun keempat perlaksanaannya, samada telah berjaya menghasilkan kakitangan yang berdedikasi dan bersemangat tinggi untuk bekerja.

Matlamat Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mencapai beberapa matlamat seperti berikut:

- (i) untuk mengetahui tahap motivasi kerja di kalangan kakitangan di Jabatan Perkhidmatan Statistik; (ii) Untuk mengenalpasti apakah faktor-faktor utama yang mempengaruhi motivasi kakitangan di Jabatan Perkhidmatan Statistik;

dan (iii) Untuk mengetahui dan mengenalpasti sejauh manakah ciri-ciri individu atau sosio demografi tertentu mempunyai perkaitan yang signifikan dengan motivasi kakitangan; dan (iv) Untuk mengetahui sejauh manakah faktor-faktor atau ciri-ciri motivasi memberi kesan ke atas motivasi kakitangan.

Adalah diharapkan bahawa di akhir kajian ini, pengaji dapat mengemukakan cadangan-cadangan untuk memperbaiki dan mengatasi motivasi kakitangan supaya dapat melahirkan kakitangan yang bersemangat tinggi, berdedikasi, rajin atau tekun berusaha dan berprestasi cemerlang yang dapat menuju ke arah pencapaian misi korporat Bank Negara Malaysia.

Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah penting kerana: (i) Dapat memberi cadangan-cadangan kepada pihak pengurusan untuk mempertingkatkan motivasi kakitangan dan seterusnya memperbaiki prestasi kerja kakitangan; (ii) Memberi maklumbalas kepada pihak pengurusan mengenai aspek-aspek berkaitan dengan motivasi kakitangan yang dapat dijadikan panduan dalam pengurusan sumber tenaga manusia di Bank Negara Malaysia; dan (iii) Boleh digunakan sebagai petunjuk dalam membuat rumusan dan perancangan rapi mengenai keperluan, kemudahan asas dan kemudahan sampingan yang harus diwujudkan dalam organisasi ini demi kesejahteraan kakitangannya.

Batasan Kajian

Kajian hanya dijalankan di Jabatan Perkhidmatan Statistik yang terdapat 57 orang kakitangan sahaja. Memandangkan jumlah yang kurang, maka pemilihan sampel tidak dijalankan.

Pecahan kakitangan mengikut pangkat dan gred gaji mereka adalah seperti berikut:

Pangkat	Gred Gaji	Lelaki	Wanita
Ketua Jabatan	Gred 29 & ke atas	1	0
Pengurus Kanan	Gred 27 & 28	0	2
Pengurus	Gred 24 – 26	2	4
Eksekutif Kanan	Gred 21 - 23	8	17
Eksekutif	Gred 13 – 15	1	9
Pembantu Pentadbiran	Gred 11 – 12	0	2
Pegawai Kerani	Gred 10 – 11	3	8
Jumlah		15	42

Tambahan pula, disebabkan kesuntukan masa dan kos, kajian ini hanya bertumpu kepada aspek utama sahaja seperti kriteria-kriteria peribadi dan elemen-elemen tertentu yang mempunyai kesan terus ke atas motivasi kakitangan. Komponen-komponen lain yang mungkin akan mempengaruhi tahap motivasi seperti faktor ekonomi, sosial, kebudayaan dan politik yang merupakan faktor persekitaran tidak disentuh dalam kajian ini.

Kaedah kajian ini iaitu kaedah soal selidik sebagai kaedah pengumpulan data juga mempunyai kelemahannya kerana kesahihan data yang diperolehi adalah tertakluk kepada keikhlasan para responden dalam menjawab soalan-soalan yang dikemukakan.

Latar Belakang Bank Negara Malaysia (BNM)

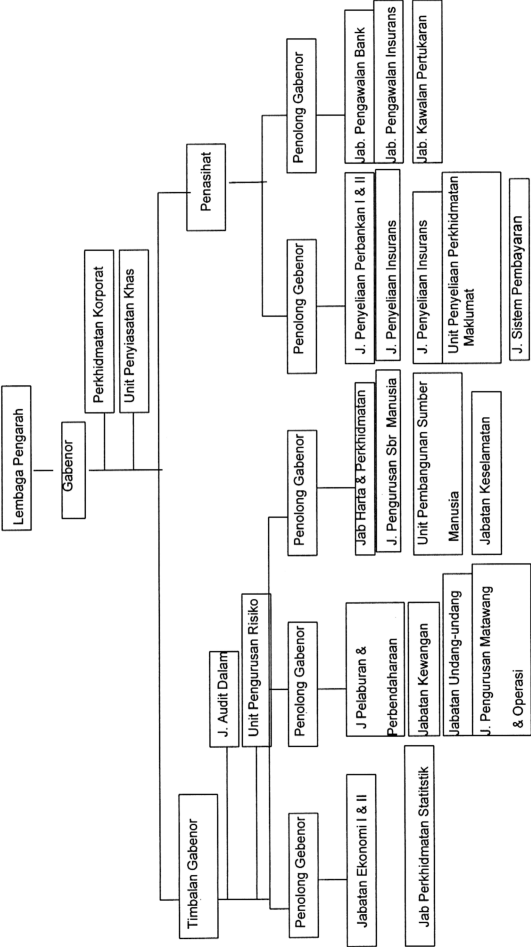
BNM telah ditubuhkan pada 26 Januari 1959. Semenjak penubuhannya, BNM telah memainkan peranan yang penting di dalam memastikan kestabilan ekonomi negara. Objektif BNM seperti yang didefinisikan di dalam Ordinan Bank Pusat, 1958 adalah seperti berikut: (i) Mengeluarkan wang dan menyimpan resab bagi melindungi nilai matawang; (ii) Selaku sebagai sebuah bank dan penasihat kewangan kepada Kerajaan; (iii) Memastikan kestabilan kewangan dan membentuk satu sistem kewangan yang stabil; dan (vi) Mempengaruhi keadaan kewangan demi kepentingan negara.

Untuk mencapai kesemua objektif di atas, BNM telah bertanggungjawab untuk menyelia, mengawal dan membangunkan industri kewangan, termasuk sektor insurans. Berbagai akta telah dibentuk untuk memberi kuasa kepada BNM menjalankan tanggungjawabnya. Di antaranya ialah Ordinan Bank Pusat 1958, Akta Bank Islam 1983, Akta Bank dan Institusi Kewangan (Dipinda) 1996, Akta Insurans 1996, Akta Takaful 1984 dan sebagainya.

Struktur Organisasi

Demi mencapai objektif-objektif di atas, struktur BNM telah dibentuk mengikut fungsi-fungsi utamanya. Struktur BNM seperti yang terkandung di dalam Laporan Kewangan 1998 adalah seperti ditunjukkan di gambarajah 1 di mukasurat seterusnya.

Rajah 1: Struktur Organisasi BNM

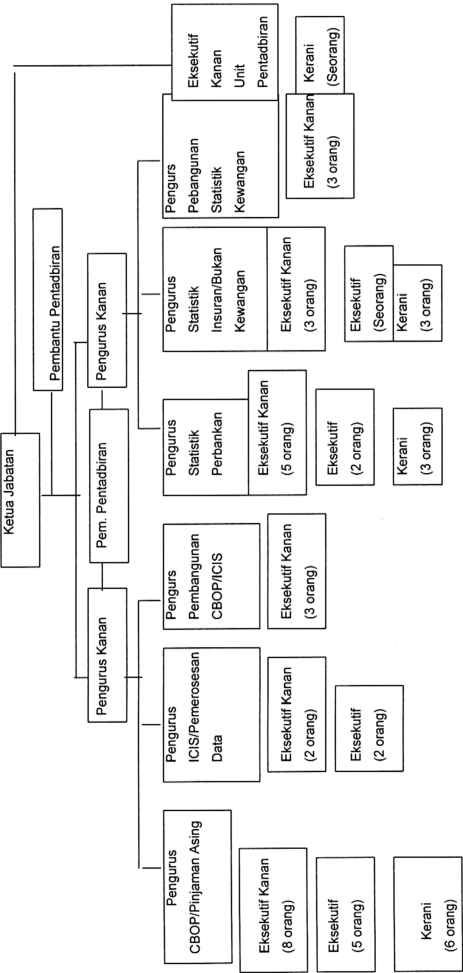


Latar Belakang Jabatan Perkhidmatan Statistik (JPS)

JPS yang pada mulanya merupakan salah satu seksyen di Jabatan Pengawasan Bank telah dipisah menjadi satu Jabatan dalam tahun 1995. Jabatan ini berfungsi untuk mengumpul dan mengawal segala data-data dari institusi kewangan dan bukan kewangan. Data-data yang dikumpulkan dibekalkan kepada pengguna-pengguna di jabatan-jabatan lain apabila diperlukan. Jenis-jenis data yang dikumpul ialah seperti penyata bulanan, penyata suku tahun, penyata setengah tahun dan sebagainya. Sebelum data-data ini diberikan kepada pengguna-pengguna lain, data-data ini akan disemak dengan rapi untuk memastikan kesahan data dan boleh digunakan untuk tujuan penganalisan oleh jabatan-jabatan lain. Oleh itu, setiap kakitangan mempunyai tugas masing-masing dan mereka perlu bekerja di dalam kumpulan untuk kecemerlangan kerja mereka. Pembentukan jabatan ini adalah selaras dengan usaha bank untuk mengintegrasikan kesemua unit statistik yang berada di jabatan-jabatan masing-masing seperti di Jabatan Pengawasan Insurans, Jabatan Kawalan Pertukaran Wang supaya menjadi sepusat dan dapat memainkan peranannya dengan lebih berkesan.

Jabatan ini diketuai oleh seorang ketua yang dipanggil Ketua Jabatan dan dibantu oleh dua orang penolong utamanya iaitu Pengurus Kanan. Kakitangan-kakitangan lain akan dilaporkan kepada pengurus-pengurus kanan ini mengikut portfolio-portfolio yang dipegang. Struktur Organisasi jabatan ini adalah seperti ditunjukkan di Rajah 2.

Rajah 2: Struktur Organisasi Jabatan Perkhidmatan Statistik



Polisi Sumber Manusia Dan Garis Panduan Perkhidmatan BNM

BNM sebagai sebuah organisasi yang amat mengambil berat terhadap kakitangannya telah berusaha bertungkus lumus untuk memperbaiki taraf kebajikan dan motivasi kakitangannya. Beberapa usaha seperti yang terkandung di dalam Garispanduan dan Polisi Sumber Manusia 1996 adalah seperti berikut: (i) *Banding of Post*: Dalam tahun 1996, Bank Negara telah mengambil langkah untuk mencantumkan beberapa gred kerja untuk dijadikan sebagai satu katogeri. Misalannya Gred 13, 14 dan 15 telah dicantumkan menjadi Gred 13/14/15. Kakitangan di dalam gred gaji ini yang prestasinya memenuhi criteria yang ditetapkan akan dinaikan grednya dari gred 13 ke 14 dan kemudiannya ke Gred 15 tanpa bergantung kepada kekosongan jawatan. Tujuan langkah ini diambil ialah untuk mempertingkatkan peluang pergerakan kakitangan ke tahap yang lebih tinggi;

(ii) Kenaikan Pangkat (HR/03/96): Menurut Polisi Kenaikan Pangkat Bank Negara, seseorang individual adalah digalakkan untuk memohon jawatan lebih tinggi yang diiklankan secara dalaman sekiranya beliau berasa dia adalah sesuai dengan kerja tersebut dan layak untuk menyandangkan jawatan baru tersebut. Sekiranya kakitangan ini mempunyai niat untuk memohon jawatan ini, maka jabatan yang kini dia berkhidmat perlu menyokongnya dan sekiranya dia berjaya mendapat jawatan tersebut, jabatan ini juga mesti membenarkan dia berkhidmat di jabatan baru tersebut (Bahagian 5.1). Dengan adanya polisi ini, maka ianya telah membuka peluang kepada individu untuk mencapai kerjaya yang lebih tinggi; (iii)

Succession Planning (HR/04/96): Ianya adalah satu sistem yang meliputi langkah-langkah mengenalpasti dan menyediakan seseorang kakitangan untuk menangani jawatan yang lebih tinggi apabila terdapat kekosongan jawatan tersebut. Individual akan dikenalpasti berdasarkan kepada keupayaannya menjalankan tugas tersebut dan dapat menggantikan tempat kosong itu. Latihan terlebih dahulu akan diberi kepada individu ini untuk menyediakannya sebagai pengganti jawatan apabila ianya menjadi kosong. Langkah ini telah memberi peluang kepada kakitangan untuk menuju ke arah pencapaian kerjaya tahap yang lebih tinggi dan menjadi pendorong kepada kakitangan untuk berusaha merancang masa depan mereka; (iv) Pemberian Bonus dan Kenaikan Gaji: BNM telah melaksanakan Skim Pemberian Bonus sejak tahun 1994. Ianya adalah satu bentuk galakkan yang diberi oleh bank kepada kakitangan yang telah melakukan kerja dengan baik dalam sepanjang tahun perkhidmatannya. Pada mulanya skim ini membahagikan pemberian bonus ini kepada bonus tetap (satu bulan gaji asas) dan bonus prestasi (berdasarkan kepada prestasi individual dan quantumnya akan ditentukan oleh pihak pengurusan). Sejak tahun 1998, pihak pengurusan membuat keputusan bahawa hanya bonus prestasi akan diberi. Ini bermakna bahawa kakitangan yang prestasi pencapaiannya memenuhi kriteria yang ditetapkan akan diberi bonus ini. Di dalam polisi ini, quantum bonus yang akan diberi adalah berdasarkan kepada prestasi kakitangan, kakitangan yang mencapai prestasi yang baik akan menerima quantum yang lebih berbanding dengan kakitangan yang kurang baik di dalam prestasi pencapaiannya. Ukuran pencapaian adalah bergantung

kepada penilaian yang diberi oleh penyelia-penyelia kakitangan tersebut. Oleh itu, penyelia seharusnya adil di dalam menilai prestasi kakitangannya semasa penilaian prestasi dibuat. Ianya telah menjadi satu insentif kepada kakitangan berusaha untuk menuju ke arah mencapai prestasi cemerlang demi mendapat bonus yang lebih tinggi; dan (v) Pengiktirafan (HR/09/96): Ianya merupakan satu usaha di mana BNM memberi pengiktirafan kepada usaha dan sumbangan kakitangan terhadap BNM. Pengiktirafan ini adalah bertujuan untuk menggalakkan tingkahlaku dan nilai yang selaras dengan apa yang ingin dicapai oleh BNM. Demi menggalakkan ini, pada 13 Mac 1999, Gabenor Bank Negara telah melancarkan Program Pengiktirafan yang bertujuan untuk menggalakkan prestasi cemerlang yang berterusan di kalangan kakitangan. Di dalam ucapan beliau, beliau telah berkata:

"Pengiktirafan bukan hanya meliputi kewangan sahaja, ianya meliputi berbagai cara atau pendekatan yang boleh merangsang seseorang untuk meneruskan perkhidmatan yang baik terhadap organisasinya. Misalnya mengucapkan terima kasih kerana sesuatu kerja yang baik dilakukan adalah contoh yang berupaya memberi kesan positif kepada semangat dan morale di tempat kerja."

BNM sedar kepentingan pengiktirafan sebagai perangsang/penggerak kepada pencapaian cemerlang dan meningkatkan motivasi kerja kakitangannya. Budaya ini sekiranya diamalkan di BNM, maka ianya akan meningkatkan tahap motivasi dan tahap pencapaian juga akan secara bandingannya meningkat.

Selain daripada beberapa polisi-polisi dan garis panduan yang disebut di atas, BNM juga memberi faedah-faedah sampingan yang amat lumayan kepada kakitangannya, misalnya faedah perubatan yang memberi perlindungan perubatan bukan sahaja kepada kakitangan itu sendiri tetapi juga melindungi ahli-ahli keluarganya. Pinjaman perumahan dan kenderaan juga diberi kepada sesiapa yang layak dengan kadar faedah yang amat minimal untuk menjamin kakitangan-kakitangan memiliki rumah dan kenderaan.

Definasi Istilah

Tahap Motivasi. Ianya merupakan sejauh mana persepsi responden terhadap pelbagai aspek yang merangsang dan menentukan perlakuan responden dalam aspek yang berkaitan dengan tugas yang bertanggungjawabkan kepadanya.

Kakitangan. Ianya merujuk kepada pekerja-pekerja di JPS, BNM yang terdiri daripada 13 orang kakitangan sokongan, 10 orang eksekutif, 25 orang eksekutif kanan, 7 orang pengurus, 2 orang pengurus kanan dan seorang Ketua Jabatan.

Jabatan Perkhidmatan Statistik. Salah sebuah jabatan di BNM yang berfungsi sebagai pusat mengumpul data-data dari institusi kewangan dan organisasi lain.

Bank Negara Malaysia. Sebuah Bank Pusat yang ditubuhkan untuk menjaga kestabilan ekonomi dan kewangan negara menerusi pengawalan terhadap institusi kewangan dan pelaksanaan polisi kewangan dan fiskal.